

Código de conducta para clientes y política de responsabilidades de los pasajeros de Greenlink

Sección A: Código de conducta

- **Asientos para adultos mayores/personas con discapacidad:** Los bancos que voltean hacia el pasillo en la parte delantera de los autobuses están reservados para pasajeros con discapacidades y adultos mayores. Los pasajeros que no estén en esas categorías deben dejar esos asientos cuando se los solicite un empleado de Greenlink.
- **Prohibición de fumar:** Ninguna persona puede fumar tabaco, cigarrillos electrónicos u otras sustancias, o portar cualquier sustancia que se esté quemando o despidiendo humo, en un vehículo de Greenlink ni en instalaciones de Greenlink.
- **Prohibición de alcohol y drogas:** Ninguna persona puede consumir o poseer alcohol o drogas ilegales en un vehículo de Greenlink ni en instalaciones de Greenlink, excepto por bebidas alcohólicas cerradas que tengan legalmente en su posesión.
- **Actividades delictivas:** Ninguna persona puede participar en actividades prohibidas por las leyes federales, estatales o municipales mientras se encuentran en un vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink.
- **Alimentos y bebidas:** Ninguna persona puede portar alimentos o bebida en recipientes abiertos en un vehículo de Greenlink. Ninguna persona puede consumir alimentos o alcohol en un vehículo de Greenlink. Los pasajeros solamente pueden consumir bebidas no alcohólicas de recipientes que no sean de vidrio y que tengan tapa a presión o con rosca.
- **Tirar basura o escupir:** Ninguna persona puede tirar o depositar ningún tipo de basura, residuo, escombros, colillas de cigarrillo o sustancias ofensivas en vehículos de Greenlink o en instalaciones de Greenlink, excepto cuando si se colocan en depósitos de basura destinados a ese fin. Ninguna persona puede escupir, expectorar, defecar u orinar en un vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink.
- **Seguridad:**
 - Los pasajeros (excepto por los bebés que sean cargados en brazos) deben usar camisa, zapatos, pantalones largos o cortos, una falta, un vestido o ropas comparables en los vehículos de Greenlink y en las instalaciones de Greenlink. Todos los pasajeros deben cubrir la piel expuesta que pueda transmitir enfermedades contagiosas.
 - Ninguna persona deberá colgarse o sujetarse de manera alguna a cualquier parte exterior de un vehículo de Greenlink, en ningún momento. Ninguna persona sacará parte alguna de su cuerpo por las puertas o ventanas de un vehículo de Greenlink.
- Ninguna persona puede usar una patineta, bicicleta, patines o patines en línea en un vehículo de Greenlink o en las instalaciones de Greenlink y sus alrededores.
- Ninguna persona debe lanzar o hacer que se lance objeto alguno hacia, o en el interior de, un vehículo de Greenlink o instalaciones de Greenlink.
- Ninguna persona deberá interferir de manera alguna con la operación o el movimiento seguro de cualquier vehículo de Greenlink.
- Ninguna persona puede obstaculizar o bloquear el libre movimiento de los pasajeros, o perturbar de alguna otra manera el funcionamiento de los vehículos de Greenlink, del centro de transporte o de las paradas y casetas de autobús.
- Los pasajeros no deben iniciar conversaciones innecesarias con el conductor de cualquier vehículo de Greenlink.
- Todos los pasajeros deben permanecer detrás de la línea amarilla/blanca mientras el autobús está en movimiento.
- **Amenazas, lenguaje ofensivo y acoso:** Ninguna persona puede perturbar, acosar, molestar o intimidar, de manera intencional o imprudente, a otras personas o a empleados de Greenlink de las siguientes maneras:
 - Someter a otra persona a contacto físico ofensivo.
 - Insultar públicamente a otra persona con palabras insultantes, burlas, hostigamiento, uso de insultos raciales, gestos groseros, o con cualquier otro tipo de conducta que tenga la intención y probabilidad de provocar una respuesta violenta.
 - Hacer comentarios o gestos que constituyan acoso sexual.
- **Alteración del orden público:** Ninguna persona puede provocar inconveniencia, molestias o alarma, de manera intencional o imprudente, de las siguientes maneras:
 - Peleas o actos violentos, tumultuosos o amenazantes (físicos o verbales) en cualquier vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink.
 - Peleas fingidas, "boxeo de bofetadas" y otros juegos bruscos que pueden intensificarse o interferir con la comodidad o seguridad de los pasajeros.
 - Hacer ruido de manera inaceptable en un vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink.
 - Obstruir el movimiento de pasajeros en un vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink.
 - Crear una condición peligrosa o físicamente ofensiva en un vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink.
- **Animales:** Ninguna persona puede llevar o cargar en un vehículo de la GTA, o en una estación de la GTA, a cualquier animal que no esté dentro de una jaula cerrada. La jaula no debe tener dimensiones mayores a 19 x 13 x 9 pulgadas, debe tener ventilación en 2 o más lados, y debe ser a prueba de fugas de líquido y de escapes. Los animales deben poder estar de pie, voltear y acostarse en su jaula. Los animales de servicio están exentos de esta política.
- **Paquetes/Cochechos de bebé:** Todos los paquetes y bultos que se lleven en un vehículo de Greenlink deben poder colocarse sobre o debajo de un asiento (si está disponible) y deben poder sujetarse de modo que se evite su desplazamiento en caso de que el vehículo tenga que hacer una parada repentina o una vuelta cerrada. En ningún caso se permitirá que un paquete o bulto obstruya el acceso a algún pasillo o escalera. Ninguna persona puede llevar o portar un cochecito o carriola de bebé en un vehículo de Greenlink, a menos que esté plegado y desocupado. Los cochecitos y las carriolas deben permanecer plegados mientras estén en el vehículo de Greenlink.
- **Dispositivos electrónicos:** Ninguna persona puede escuchar radios, dispositivos de comunicación personal, reproductores de cintas u otros dispositivos de audio o instrumentos musicales en un vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink, a menos que el sonido producido solamente pueda ser oído por el poseedor del dispositivo a través de auriculares.
- **Olores fétidos:** Ninguna persona puede abordar o permanecer en un vehículo de Greenlink, ni entrar o permanecer en instalaciones de Greenlink, si la persona se ha aplicado una cantidad excesiva de fragancia, loción, perfume, colonia o emite olores que sean molestos para otros pasajeros o empleados de Greenlink en el vehículo o en las instalaciones de Greenlink, y que provoque una molestia pública o malestar extremo.
- **Salidas de emergencia:** Ninguna persona puede activar la "salida de emergencia" o el dispositivo de alarma de un vehículo de Greenlink o del centro de tránsito cuando no ocurra una emergencia.
- **Asientos de Greenlink:** Ninguna persona debe colocar los pies sobre los asientos de los vehículos de Greenlink o del centro de transporte de Greenlink.
- **Armas/Artículos peligrosos:** Ninguna persona, excepto por oficiales de policía, puede portar cuchillos, armas de fuego, arco y flechas, dispositivos o materiales explosivos, fuegos artificiales, porras, bastones o cualquier otra arma ilegal o poseída ilegalmente, de

Código de conducta para clientes y política de responsabilidades de los pasajeros de Greenlink

- cualquier tipo, en un vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink.
- **Pornografía:** Ninguna persona puede leer, ver, exponer o utilizar cualquier tipo de material pornográfico, por cualquier medio, en un vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink, que pueda ser visto u oído por cualquier pasajero o empleado de Greenlink.
- **Solicitar apoyos o pedir limosna:** Ninguna persona deberá solicitar apoyos, ni vender o distribuir materiales o productos de cualquier tipo en un vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink, a menos que reciba la autorización por escrito de la administración de Greenlink. Ninguna persona deberá pedir limosna o donativos en un vehículo de Greenlink o en instalaciones de Greenlink.
- **Falta de pago del pasaje; uso ilícito de un pase de autobús:**
- Ninguna persona debe ocupar, abordar o utilizar un vehículo de Greenlink si no ha pagado la tarifa aplicable o tiene una transferencia o un pase que sea válido y haya sido adquirido legalmente.
- Ninguna persona puede utilizar o intentar utilizar un pase de autobús de Greenlink para abordar o viajar en un vehículo de Greenlink, a menos que el pase haya sido adquirido legalmente en un expendio autorizado de pases de Greenlink.
- Cualquier empleado de Greenlink u oficial de policía puede confiscar un pase de autobús que haya sido usado o presentado para su uso de manera que se infrinja el párrafo (a) o (b).
- El uso ilícito de un pase o transferencia de autobús constituye un robo. Toda persona que infrinja estas subsecciones, además de las sanciones aquí descritas, puede ser procesada penalmente por robo de servicios.
- **Dormir/Vagancia:** Ninguna persona puede acostarse, dormir o dormitar en instalaciones o vehículos de Greenlink, o en sus alrededores, cuando el personal de Greenlink determine que dichas actividades son potencialmente peligrosas, obstaculizan el acceso o interfieren de cualquier manera con la operación de los servicios de Greenlink o la comodidad de sus pasajeros.
- **Las instalaciones de Greenlink incluyen al centro de tránsito y a todas las paradas y casetas de autobús.**
- **Allanamiento:** Ninguna persona puede (1) entrar a las instalaciones de Greenlink (incluyendo los vehículos y las paradas de autobús de Greenlink) después de ser informados de manera escrita o verbal de que tienen prohibido entrar; (2) entrar a cualquier espacio poseído u operado por Greenlink que esté cerrado al público con una puerta, cerca, pared u otro obstáculo; (3) permanecer en las instalaciones de Greenlink después de que un oficial de policía o empleado o contratista de Greenlink, de manera oral o escrita, les ordene salir; o (4) entrar en el área que requiere boleto pagado de cualquier instalación de Greenlink sin pagar el pasaje requerido.

Sección B: Denegación de servicio

Greenlink promueve el respeto y la conducta apropiada de los pasajeros en sus vehículos e instalaciones. Los pasajeros que realicen o participen en conductas que infrinjan las políticas del Código de conducta para clientes establecidas en la sección A recibirán instrucciones de desistir de sus actos y se les advertirá que, de persistir en los actos, se les pedirá abandonar el vehículo o las instalaciones de Greenlink. Greenlink se reserva el derecho de negar inmediatamente todos los servicios de Greenlink a cualquier pasajero, cuando sea necesario hacerlo para proteger la salud y la seguridad de otros pasajeros y empleados.

Incumplimiento - exclusión de servicios y notificación de allanamiento: Los pasajeros que abusen reiteradamente del sistema o que habitualmente infrinjan el Código de conducta para clientes de Greenlink no tendrán permitido seguir utilizando los servicios de Greenlink. En caso de una infracción grave, un oficial de policía, a petición de un supervisor de Greenlink, puede expedir inmediatamente una notificación de allanamiento. Dichas infracciones incluyen, entre otras:

- Actos delictivos
- Falta de pago del pasaje
- Interferencia con la operación segura de los vehículos de Greenlink.
- Vandalismo
- Amenazas de violencia
- Lanzar objetos hacia empleados o clientes de Greenlink, o hacia bienes de Greenlink.
- Posesión de armas o artículos peligrosos
- Obstrucción del movimiento de personas en vehículos de Greenlink.
- Actos violentos que incluyen, entre otros, pelear, escupir o causar daños materiales

En el caso de infracciones menores, los pasajeros recibirán una advertencia de que persistir en cometer infracciones hará que se les excluya del servicio. Si las infracciones continúan, un supervisor puede expedir una notificación de exclusión del servicio a un pasajero. El período de exclusión impuesto puede ser más o menos prolongado, dependiendo de las circunstancias de la infracción.

1.ª infracción – Advertencia verbal

3.ª infracción – 7 días de exclusión de servicio

5.ª infracción – Notificación policial de allanamiento (30 días)

2.ª infracción – 1 día de exclusión de servicio

4.ª infracción – 14 días de exclusión de servicio

Pérdida del pasaje – Las personas que sean excluidas del servicio no tendrán derecho al reembolso del pasaje no utilizado que expire durante su período de exclusión.

Apelación de la exclusión – Todo pasajero que haya recibido una notificación de allanamiento o que haya sido excluido de otra manera del uso de los servicios de Greenlink puede decidir presentar una apelación para regresar al servicio. La notificación de exclusión de servicio entregada a un pasajero incluirá un aviso de su derecho a apelar la decisión ante el gerente de operaciones de Greenlink o su delegado. El pasajero puede presentar una solicitud de apelación por escrito en un plazo de 10 días de recibir una notificación de exclusión de servicio. Para que se tome en cuenta la apelación, debe entregarse una declaración por escrito con la solicitud, donde se incluya una explicación de lo siguiente.

- Las circunstancias que provocaron la exclusión de servicio o el allanamiento.
- Una explicación de la conducta del pasajero.
- Una explicación de por qué debe cancelarse la exclusión de servicio o el allanamiento.

Durante la revisión de la apelación, Greenlink tomará en cuenta varios factores para hacer una determinación definitiva, incluyendo, entre otros, la declaración escrita del pasajero, el informe de incidente del supervisor, las declaraciones de los testigos, las videograbaciones del incidente y la conducta previa del pasajero. Se harán determinaciones después de hacer una investigación del incidente.